

**KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI RUMAH CANTIK SEHAT
MUSLIMAH (RCSM) GEDONGKUNING YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Disusun dan diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Disusun Oleh:

**Sri Wulan Agustin
NIM 18102040027**

Dosen Pembimbing

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2021



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-150/Un.02/DD/PP.00.9/01/2022

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH
(RCSM) GEDONGKUNING YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SRI WULAN AGUSTIN
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040027
Telah diujikan pada : Selasa, 11 Januari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61f0d14a97933



Penguji I
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 61f0ccfa6197d



Penguji II
Munif Solihan, MPA
SIGNED

Valid ID: 61ef47b05e83b



Yogyakarta, 11 Januari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61f0d450dea37

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Wulan Agustin
NIM : 18102040027
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH (RCSM) GEDONGKUNING YOGYAKARTA adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 23 November 2021



Sri Wulan Agustin
NIM 18102040027

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856,
Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Kumunikasi
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Sri Wulan Agustin
NIM : 18102040027
Judul Proposal : Kualitas Kinerja Karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Wssalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 18 Desember 2021

Mengetahui,
Ketua Prodi MD

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

Dosen Pembimbing

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa atas segalanya

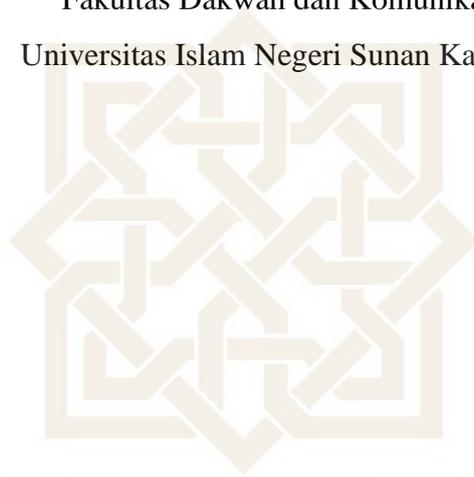
Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



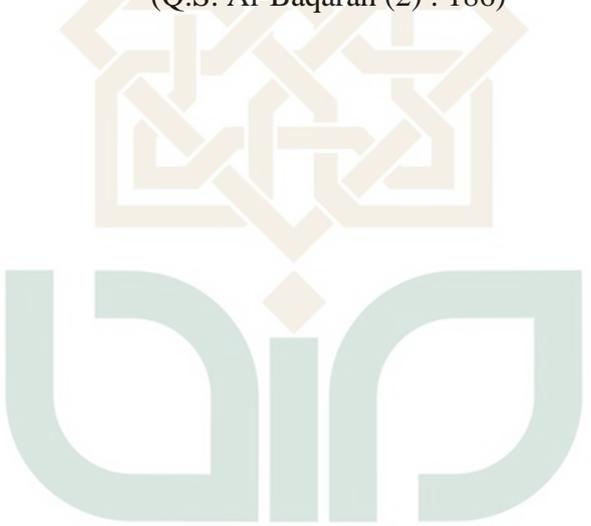
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ ۖ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي
لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdo’a apabila dia berdo’a kepada-Ku. Hendaklah mereka itu memenuhi (perintah)-Ku dan beriman kepada-Ku, agar mereka memperoleh kebenaran.”

(Q.S. Al-Baqarah (2) : 186)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur’an Terjemahah Mushaf Ma’sum. *Surat Al-Baqarah: 186*. hlm. 28

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Puji dan syukur tiada hentinya peneliti panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan limpahan kasih sayang hingga saat ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan para pengikutnya. Menjadi sebuah anugerah yang tak terhingga, karena atas ijin-Nya skripsi yang berjudul Kualitas Kinerja Karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta dapat selesai dengan lancar.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidaklah akan selesai tanpa do'a, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua peneliti. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S. Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga;
4. Dra. Siti Fatimah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu bersedia kebersamaan proses dalam masa perkuliahan, memberikan bimbingan dari awal sampai akhir, dan meluangkan waktu serta tenaga hingga selesainya skripsi ini;
5. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang memberikan kemudahan administrasi bagi peneliti;

6. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan teladan terbaik;
7. Direktur sekaligus pemilik RCSM Gedongkuning Yogyakarta, Ibu Febriana Indriasari, Ibu Rini Dwiantari selaku manajer HRD RCSM Gedongkuning Yogyakarta, Ibu Nova Triyana selaku karyawan RCSM Gedongkuning Yogyakarta, Ibu Sutinah sebagai pelanggan setia RCSM Gedongkuning Yogyakarta, serta seluruh jajaran manajer dan karyawan RCSM Gedongkuning Yogyakarta yang telah bersedia memberikan izin bagi peneliti sekaligus memberikan ilmu dan informasi sebagai bahan penyelesaian skripsi ini;
8. Kedua orang tua peneliti, Ibu Maryam dan Bapak Misbah, kakak tercinta Yulia Sintia Putri, adek tercinta Azka Zidan Pranja, dan seluruh keluarga yang telah melimpahkan curahan do'a dan restunya, senantiasa memberikan dukungan terbaik di setiap nafasnya, dan selalu menjadi alasan dan penguat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu;
9. Romo Kyai H. Imam Sugrowardi dan Ibu Nyai Hj. Siti Muharorroh yang selalu memberikan do'a, bimbingan, dan dukungan atas setiap langkah peneliti sehingga selalu merasa tenang berada di bawah pengajarannya di bawah atap Pondok Pesantren Nurul Hadi Yogyakarta;
10. Seluruh jajaran asatidz, santri putri, karyawan HDWR Catering, dan Keluarga Besar Pondok Pesantren Nurul Hadi Yogyakarta yang selalu menjadi penyemangat langkah sehari-hari peneliti;
11. Keluarga Besar Mahasiswa Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang selalu aktif dalam kebersamaan, memberikan dukungan dan semangat selama masa studi;
12. Alumni Pondok Pesantren Rabingah Prawoto Angkatan-8 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat berlomba-lomba dalam kebaikan;
13. Sahabat di bangku perkuliahan sekaligus temanjuang di Pondok Pesantren, Siti Lina Fitria, Eni Fitria, Ayu Fitriani, Amin Solikhah, Dek Ela, Novi Wahitun, Dek Bila, Dek Kesya, Nisa Nafi, Mega Tiara, Iin Yasiroh, Siti Munawaroh, dan Syifa, yang selalu menjadi penguat sekaligus penyemangat peneliti dalam keadaan apapun;

14. Sahabat di bangku SMA, Fitri Hayati, Ira Mustika, Sitta Nurbaiti Rahma, Meicy Septi, dan Nadila Agustiani yang masih setia kebersamaan proses peneliti hingga saat ini;
15. Rekan-rekan kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 174, Agam, Ali, Sultan, Widi, Warih, Nisa, Eni, Ayu, Lina, Amin dan seluruh warga Mlandi-Wonosobo yang menjadi keluarga baru dan memberikan energi baru di tahun-tahun sekarang dan ke depan;
16. M. Zulhan Iswanda, temanjuang yang menjadi alasan di balik titik kebangkitan peneliti, teman diskusi yang baik, serta selalu memberikan dukungan dan semangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir;
17. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a terbaik atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan dan ketulusan seluruh pihak yang telah disebutkan di atas menjadi perantara dimudahkannya segala urusan di masa depan dan mendapatkan balasan terbaik yang berlimpah dari Allah SWT. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari seluruh pihak agar skripsi ini dapat dipublikasikan dengan hasil yang maksimal.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan baru bagi para pembaca dan seluruh pihak khususnya almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh.

Yogyakarta, 23 November 2021

Peneliti,

Sri Wulan Agustin
NIM. 18102040027

ABSTRAK

Sri Wulan Agustin, NIM. 18102040027. 2021. Kualitas Kinerja Karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya, tidaklah terlepas dari sumber daya manusia yang memegang peran penting sebagai pelaku utama di setiap proses kegiatannya. Sesuatu yang menjadi hasil kerja karyawan sehari-hari disebut kinerja karyawan. Untuk memaksimalkan daya saing dengan perusahaan lain, maka penting lembaga atau perusahaan melakukan peningkatan kualitas bagi seluruh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Peningkatan kualitas merupakan usaha organisasi, lembaga atau perusahaan dalam meningkatkan kualitas karyawannya guna memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Usaha tersebut dapat diraih melalui manajemen sumber daya manusia yang baik. Salah satu rangkaian dari manajemen sumber daya manusia yang memberikan peran penting dalam peningkatan kualitas karyawan adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sebagaimana yang dilakukan oleh RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada manajer HRD, karyawan, dan satu pelanggan salon & spa muslimah RCSM Gedongkuning Yogyakarta yang turut serta memberikan penilaian mengenai kualitas kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di RCSM Gedongkuning Yogyakarta adalah sebagai berikut: *Pertama*, kriteria kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta terdiri atas keandalan, daya tanggap, kompeten, kemudahan mengakses lewat media sosial, kesopanan, kredibilitas, komunikasi, keamanan, memahami kebutuhan pelanggan, dan berwujud sebagaimana pelayanan jasa pada umumnya. *Kedua*, kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta dimaksimalkan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan tiga hal utama seperti kepuasan pelanggan, interaksi sosial, dan perbaikan yang berkesinambungan sebagai dasar pertimbangan pelaksanaan.

Kata Kunci: Kualitas Kinerja Karyawan, Peningkatan Kualitas, Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, RCSM Gedongkuning Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Pembahasan	24
BAB II GAMBARAN UMUM RCSM GEDONGKUNING YOGYAKARTA	
A. Letak Geografis	25
B. Sejarah Pendirian.....	26
C. Visi, Misi, dan Motto	28
D. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	29
E. Layanan dan Produk.....	31
F. Keunggulan	32
BAB III PEMBAHASAN	

A. Kriteria Kualitas Kinerja Karyawan.....	36
B. Kualitas Kinerja Karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta	57
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	74
1. Panduan Wawancara/ <i>Interview Guide</i>	75
2. Daftar Riwayat Hidup	78
3. Dokumentasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengambilan Data.....	23
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber	23
Gambar 2.1 Denah Lokasi RCSM Gedongkuning Yogyakarta.....	26
Gambar 2.2 Struktur Organisasi RCSM Gedongkuning Yogyakarta	30



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Karyawan RCSM Gedongkuning Yogyakarta	44
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan sebuah organisasi ditentukan oleh unsur manusia.². Artinya, sumber daya manusia menjadi harta atau aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Dalam rangka mengelola sumber daya manusia guna mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, maka perlu adanya sebuah pengelolaan yang sistematis dan berkesinambungan, hal inilah yang disebut manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah pengakuan secara langsung bahwa sumber daya manusia merupakan kontributor strategis usaha, sesuatu yang berharga, dan menjadi titik pusat suatu organisasi atau perusahaan.³

Manajemen sumber daya manusia mempunyai dua posisi penting, yaitu pertama bahwa manajemen sumber daya manusia menjadi bagian dari organisasi yang berkaitan dengan dimensi manusia, dan kedua menjadi fungsi staff atau pendukung dalam organisasi.⁴ Artinya, manajemen sumber

² I Komang Ardana, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012). hlm. 3.

³ Robert L. Mathis dan John H. Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat). hlm. 16-17.

⁴ Muhammad Priyatna. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Pendidikan Islam". *Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 05. Januari, 2016. hlm. 1234.

daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memusatkan perhatian pada unsur manusia. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting yang tidak boleh luput dari perhatian organisasi atau perusahaan. Sebagaimana kegagalan sebuah organisasi atau perusahaan itu tidak dapat dihindari, maka organisasi maupun perusahaan dituntut agar mampu meminimalisir kegagalan sekecil mungkin dan meningkatkan peluang keuntungan sebesar-besarnya. Salah satu bentuk usaha organisasi atau perusahaan dalam meminimalisir kegagalan adalah dengan memberikan perhatian yang baik terhadap para karyawan agar mampu menciptakan kualitas tinggi melalui kinerja terbaiknya.

Menurut Muttaqin dan Dharmayanti, kualitas kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan dalam mencapai tujuan organisasi.⁵ Adapun definisi kinerja itu sendiri menurut Moeheriono merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam sebuah rencana strategi organisasi.⁶ Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang

⁵ Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti. "Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel *Intervening*". *Jurnal Akuntansi*. (Banten: UIN Sultan Ageng Tirtayasa). Vol. XIX. No. 01. Januari, 2015. hlm. 69.

⁶ Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: Grafindo Persada, 2012). Hlm. 95.

memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Artinya, kualitas kinerja perusahaan sangat terkait dengan kemampuan organisasi dalam kemampuannya bersaing secara kompetitif di pasar global.⁷ Oleh karena itu, peningkatan kualitas sangatlah penting dilakukan untuk memaksimalkan kemampuan karyawan baik secara pengetahuan maupun keterampilan sehingga bisa memaksimalkan daya saing dengan lembaga atau perusahaan lain untuk memberikan kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan. Salah satu usaha lembaga atau perusahaan dalam memberikan perhatian terhadap karyawan guna meningkatkan kualitasnya yaitu dapat diwujudkan dengan memaksimalkan manajemen sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu rangkaian dari manajemen sumber daya manusia yang berfungsi untuk memberikan pelatihan sekaligus mengembangkan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya, guna meningkatkan kualitas baik dari segi produktivitas maupun moral sumber daya manusia sekaligus meminimalisir kegagalan yang bisa menjadi kendala perusahaan. Nurul Khurotin, mengutip Tilon menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan harus memiliki tujuan dan sasaran yang sudah

⁷Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti. “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel *Intervening*”. hlm. 69.

jelas dan sesuai dengan tujuan yang dicapai oleh organisasi.⁸ Artinya bahwa setiap program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia haruslah dilaksanakan secara sistematis dan tepat sasaran yang sejalan dengan visi misi organisasi atau perusahaan. Sebagaimana yang dilakukan salon & spa Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta dalam mencapai tujuannya, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal utama diperhatikan guna mendorong setiap karyawan untuk berkembang sekaligus menyamakan standar kerja dalam mencapai target yang telah ditentukan.

Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta merupakan sebuah salon & spa muslimah yang berada di jl. Gedongkuning Yogyakarta. Lokasi strategis yang berada di pinggir jalan raya utama gedongkuning menjadikan RCSM Gedongkuning Yogyakarta mudah ditemukan sehingga pengunjung tidak perlu kesulitan dalam mencarinya. Terdapat dua belas karyawan yang bekerja di RCSM, dua karyawan laki-laki yang bertugas sebagai penjaga di depan pintu utama, dan sisanya perempuan muslimah yang terbagi ke dalam beberapa divisi sesuai pekerjaan yang telah ditentukan.⁹

⁸ Nurul Khurotin. "Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT. Beon Intermedia Cabang Malang". *Skripsi*. (Malang: Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Administrasi, Universitas Brawijaya). hlm. 2.

⁹ Observasi yang dilakukan pada 13 September 2021

Setiap organisasi atau perusahaan membutuhkan karyawan yang kompeten di dalamnya, baik secara intelektual maupun sosial sehingga mencapai kualitas yang tinggi. Selain siap secara mental, karyawan juga harus memiliki kesiapan fisik yang matang guna memenuhi unsur kesehatan dan keselamatan kerja. Berbeda dengan salon & spa muslimah yang lainnya, RCSM justru hanya mengangkat dua karyawan laki-laki yang bertugas sebagai satpam, dan sisanya adalah karyawan perempuan. Setiap divisi melakukan tugas pokok masing-masing dengan maksimal mulai dari administrasi, manajerial, hingga pelayanan. Selain itu, karyawan yang ada di RCSM memiliki latar belakang yang berbeda, mulai dari remaja lulusan SMA, ibu rumah tangga, dan lulusan sarjana.¹⁰ Perbedaan latar belakang pendidikan tidak lantas menjadi penghalang RCSM Gedongkuning Yogyakarta dalam merekrut sumber daya manusia terbaik yang diharapkan, karena atas prinsip kesamaan yang dijunjung tinggi oleh RCSM Gedongkuning Yogyakarta standar kualitas kinerja bisa disamakan, dikembangkan, dan ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara maksimal sejak penerimaan karyawan baru.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kualitas kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

¹⁰ Observasi yang dilakukan pada 13 September 2021

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini sebagai penambah kepustakaan dan bahan untuk memperluas wawasan intelektual di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta, penelitian ini dapat memberikan sumbangan

pemikiran sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan pedoman mengenai kualitas kinerja karyawan di RCSM.

- 2) Bagi peneliti berikutnya sebagai sumber referensi untuk menambah dan memperkaya data mengenai kualitas kinerja karyawan.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.¹¹Kajian pustaka ini diambil dari skripsi dan jurnal penelitian yang sudah dipublikasikan. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, terdapat beberapa kajian yang sejalan dengan tema penelitian ini, yakni kualitas dan kinerja karyawan. Adapun penelitian sebelumnya yang sejalan dengan tema tersebut diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lisa Septianingsih dalam skripsinya yang berjudul *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, dan Upah terhadap Kinerja Karyawan BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, dan upah terhadap kinerja karyawan BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan

¹¹ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Pedoman Penulisan Skripsi*. (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014). hlm. 15.

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis data bersifat kuantitatif,. Adapun hasil penelitian menyebutkan kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan dibuktikan adanya dampak positif bagi perusahaan atas aktivitas manajerial yang berlangsung, motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan adanya pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan adanya disiplin kerja yang baik seperti tepat waktu dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan, dan upah juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.¹²

Kedua, skripsi dengan judul *Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam* oleh Indri Andesta Dyastuti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan ditinjau dari perspektif ekonomi islam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data yaitu wawancara, angket, studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa pandangan ekonomi islam tentang pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan adalah modal utama seorang karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pekerjaannya. Telah banyak dinyatakan dalam Al-Qur'an dan hadist

¹² Lisa Septianingsih. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, dan Upah terhadap Kinerja Karyawan BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo. *Skripsi*. (Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019). hlm. 89

mengenai dorongan untuk umat manusia melakukan perubahan guna menciptakan pola kemajuan hidup.¹³

Ketiga, Dwi Agustina dalam skripsinya *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan SOP dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Bengkel Auto Dakar Ponorogo . Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Dengan pengumpulan data terdiri atas wawancara, kuisioner, dan studi dokumentasi. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kerja dikatakan baik apabila mencakup tujuh dimensi yaitu meliputi efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.¹⁴

Keempat, jurnal penelitian yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk)* karya Ahmad Solihin dan Bernadeta Asri. Tujuan penelitian ini adalah

¹³ Indri Andesta Dyastuti. Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. (Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018). hlm. 40

¹⁴ Dwi Agustina. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo. *Skripsi*. (Ponorogo: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021). hlm.40

untuk mengukur nilai kepuasan pengguna dalam variabel kualitas sistem, kualitas informasi, perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi CARE dan dampaknya terhadap kinerja karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner terhadap karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan perceived usefulness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.¹⁵

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti dalam jurnal Akuntasnsi yang berjudul *Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel Intervening*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan dengan moderat kualitas kinerja efek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* dengan sampel penelitian adalah *midle* dan manajer yang lebih rendah. Dengan teknik pengumpulan data yang

¹⁵ Ahmad Solihin dan Bernadeta Asri. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 10. No.1. hlm. 25

digunakan adalah dengan membagikan kuisioner untuk memperoleh data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas, efek positif kualitas kinerja keuangan, TQM berpengaruh langsung pada kinerja keuangan, dan kinerja kualitas menengahi TQM terhadap kinerja keuangan.¹⁶

Secara garis besar dari semua kajian pustaka yang penulis cantumkan terdapat beberapa perbedaan yang cukup jelas antara yang dilakukan penulis dengan peneliti sebelumnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian yaitu mengenai kualitas kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

1. Tinjauan tentang Peningkatan Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Menurut Goetch dan Davis yang dikutip oleh Dorothea Wahyu Ariani mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan

¹⁶ Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti. "Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel *Intervening*", ... hlm. 68.

pelanggan.¹⁷ Sedangkan Taufik Irfadat mengutip Fendy Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.¹⁸ Adapun menurut Juharni kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia di perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.¹⁹ Kemudian Ana Sri Ekaningsih mengutip Sedarmayanti yang mengemukakan bahwa kualitas

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹⁷ Dorothea Wahyu Ariani. *Manajemen Kualitas*. (Tangerang: Penerbit Universitas Terbuka, 2020). hlm. 5.

¹⁸ Taufik Irfadat. *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing). hlm. 11.

¹⁹ Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. (Makassar: CV. SAH MEDIA). hlm. 35.

merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan.²⁰

Berdasarkan beberapa definisi mengenai kualitas tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu tolak ukur yang menunjukkan adanya kesesuaian atau tidak antara seluruh kemampuan, baik secara pengetahuan maupun keterampilan yang didukung oleh faktor internal maupun eksternal, dengan harapan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan mengenai pelayanan dengan semaksimal mungkin. Kualitas dikatakan baik apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Harapan pelanggan terpenuhi artinya lembaga atau perusahaan telah memperhatikan dan menyesuaikan antara kebutuhan pelanggan dengan kemampuan usaha karyawan melalui standar-standar tertentu yang telah ditetapkan.

b. Kriteria Kualitas Jasa

Menurut Len Berry, Parsu Parasuraman dan Valeri Zeithaml yang dikutip oleh Juharni dalam bukunya “Manajemen Mutu Terpadu” menyatakan bahwa terdapat kriteria kualitas jasa yaitu sebagai berikut:²¹

²⁰ Ana Sri Ekaningsih. “Peran Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Tarakan)”. *Analisa: Jurnal Borneo Administrator*. VI. 9. No. 2. 2013. hlm. 196.

²¹ Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* ,... hlm. 36-37

- 1) Keandalan, adalah sebuah sikap konsisten dalam bekerja baik secara hasil maupun ketahanan, memiliki kinerja yang tepat dari awal sampai akhir, tepat janji, dan akurat dalam spesifikasi sesuai dengan iklan dan label
- 2) Daya tanggap, artinya tanggap terhadap klaim atau protes yang diberikan konsumen. Karyawan haruslah mampu memberikan kesiapan atas perbaikan pada waktu yang diperlukan. Dengan kata lain, cepat merespon dan beraksi untuk memperbaiki segala kemungkinan yang kurang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Kompetensi, artinya menguasai kemampuan baik secara pengetahuan maupun keterampilan untuk memberikan pelayanan terbaik.
- 4) Akses, artinya kemudahan dalam memberikan akses terhadap pelanggan. Tidak membuat pelanggan menunggu lama sehingga waktu terbuang sia-sia.
- 5) Kesopanan, adalah suatu sikap santun, ramah, respek, dan perhatian sehingga membuat pelanggan manapun merasa nyaman.
- 6) Kredibilitas, adalah kepercayaan yang didapatkan sebagai timbal balik atas kejujuran yang diberikan sehingga menciptakan reputasi baik bagi perusahaan.

7) Komunikasi, adalah penyampaian informasi dengan maksimal terhadap pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, menerima masukan pelanggan, menjelaskan bagaimana jasa yang ditawarkan, dan solusi-solusi atas masalah yang timbul untuk diatasi.

8) Keamanan, adalah suatu keadaan yang mengedepankan keamanan baik fisik maupun *financial* dan kerahasiaan, serta bebas dari bahaya dan resiko lainnya.

9) Memahami pelanggan, artinya mampu memahami kebutuhan dan hal-hal yang diinginkan pelanggan. Belajar untuk memaksimalkan pelayanan dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan segala kebutuhannya.

10) Jaminan, artinya memiliki fasilitas yang berfungsi untuk memberikan jaminan terhadap kebutuhan konsumen dengan jasa jangka panjang.

11) Berwujud, artinya terdapat bukti fisik mengenai adanya pelayanan jasa, fasilitas, penampilan karyawan, dan perangkat atau alat yang digunakan.

Kualitas yang dimiliki suatu perusahaan bergantung pada bagaimana kemampuan karyawan yang ada di dalamnya. Kualitas karyawan tidak hanya dilihat dari sisi produktivitasnya, melainkan sisi lain seperti kemampuan berkomunikasi, penyampaian informasi,

ketepatan waktu, dan lain sebagainya menjadi tolak ukur kualitas secara keseluruhan sehingga pelanggan memiliki daya tarik dan alasan untuk bertahan menjadi penerima manfaat atas perusahaan tersebut. Karena itulah, penting dilakukan peningkatan kualitas dari waktu ke waktu guna memberikan pelayanan terbaik dan pemenuhan kebutuhan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Peningkatan kualitas merupakan usaha yang dilakukan organisasi atau perusahaan untuk mendorong karyawannya melalui kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas baik jasa, produk, manusia, lingkungan, maupun prosesnya. Peningkatan kualitas memiliki peran yang besar untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Artinya, setiap perusahaan dituntut memiliki strategi khusus masing-masing untuk mengatasi daya saing atas kualitas yang diharapkan konsumen atau pelanggan secara umum. Menurut Sanusi Hamid, dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia menyatakan bahwa salah satu bentuk peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia.²² Pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia merupakan sebuah kegiatan yang ketiganya berorientasi pada peningkatan kemampuan sumber

²² Sanusi Hamid. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. (Yogyakarta: Penerbit Deeepublish, 2014). hlm. 33.

daya manusia baik secara keterampilan maupun pengetahuan. Sanusi Hamid menyatakan bahwa dalam susunan hirarki model motivasi yang dikembangkan oleh Dessler disebutkan bahwa kegiatan pendidikan atau pelatihan dan pengembangan merupakan tahapan ketiga setelah tahap analisis jabatan dan tahap penyeleksian pekerja.²³ Artinya, pendidikan atau pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangatlah berperan dalam membantu karyawan meningkatkan kemampuannya. Sanusi Hamid mengutip Nadler yang menyatakan bahwa pendidikan adalah proses pembelajaran yang mempersiapkan individu untuk pekerjaan yang berbeda pada masa yang akan datang, dan pengembangan merupakan pengalaman belajar yang diorganisir pada periode waktu tertentu untuk menentukan kemungkinan perubahan kinerja atau secara umum meningkatkan kemampuan individu.²⁴ Dengan demikian, semakin baik dan terlatih kemampuannya, maka semakin baik pula kualitas yang dimiliki oleh karyawan tersebut, sehingga perusahaan mampu menjaga kualitas dan berani bersaing dengan perusahaan yang lain.

²³ Sanusi Hamid. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*, ... hlm. 34.

²⁴ Sanusi Hamid. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*, ...hlm. 32-33

F. Metode Penelitian

Penelitian ini ditulis untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.²⁵

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan artinya penelitian yang dilakukan secara naturalistik, adapun metode kualitatif artinya metode yang digunakan untuk mengetahui fenomena sosial secara mendalam.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah suatu individu atau kelompok yang dapat memberikan informasi mengenai permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah manajer *Human Resource Departement* (HRD), karyawan dan pelanggan Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

²⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2009). hlm. 3.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian.²⁶ Adapun yang menjadi objek penelitian ini terkait dengan kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

3. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sekumpulan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa perantara apapun.²⁷ Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah wawancara dan observasi.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian.²⁸ Adapun sumber data sekunder berupa dokumen tertulis dan dokumentasi kegiatan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

²⁶Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*. (Bandung: Alfa Beta, 2008) hlm. 8.

²⁷ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, ... hlm. 8.

²⁸ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, ... hlm. 8.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanggung jawab secara langsung untuk menggali informasi data secara mendalam.²⁹ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan manajer HRD, karyawan dan pelanggan RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan suatu objek yang diteliti.³⁰ Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif dimana peneliti datang langsung salon ke RCSM Gedongkuning Yogyakarta sekaligus berperan sebagai *costumer* dan mengikuti perawatannya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data secara tertulis baik berupa arsip, proposal kegiatan, catatan rapat, dan foto kegiatan yang

²⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2009). hlm. 387.

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan ...*, hlm. 384.

berkaitan dengan proses peningkatan kualitas kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

5. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses mencari, menyusun, dan mengelola data dengan mengelompokkan sesuai dengan kategorinya, kemudian menjabarkan, menganalisis serta memilih data yang benar-benar sesuai dengan yang dibutuhkan.³¹ Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

a. Koleksi data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk memudahkan dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.³²

b. Reduksi data

Reduksi data adalah proses merangkum dan memilih data pokok yang dianggap penting, dicari garis besar atau benang merahnya dengan tujuan mempermudah pengolahan data.

³¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan ...*, hlm. 385.

³² Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2009). hlm. 337.

c. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Penyajian data penelitian ini ditampilkan dalam bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.³³

d. Verifikasi data

Dalam tahap ini peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah tanpa data dan bukti yang berkaitan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif akan memberikan hasil sesuai atau tidak dengan rumusan masalah. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang berupa deskripsi maupun gambaran objek yang diteliti dan didukung oleh bukti yang jelas.

6. Teknik Uji Keabsahan Data

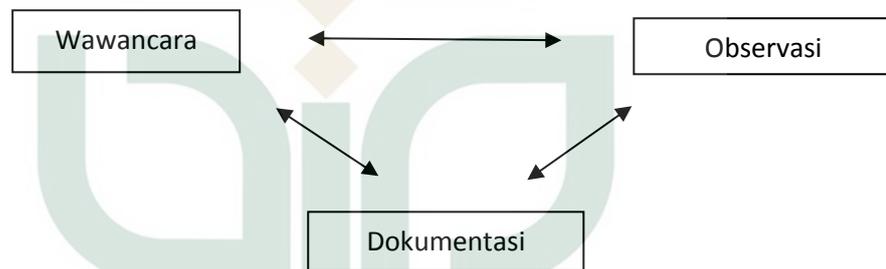
Dalam penelitian ini, uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas. Triangulasi adalah uji kredibilitas yang dilakukan dalam penelitian ini. Tujuan triangulasi adalah untuk mengecek kredibilitas data dari berbagai sumber, cara dan waktu sekaligus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.³⁴ Triangulasi yang

³³Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan* ..., hlm. 412.

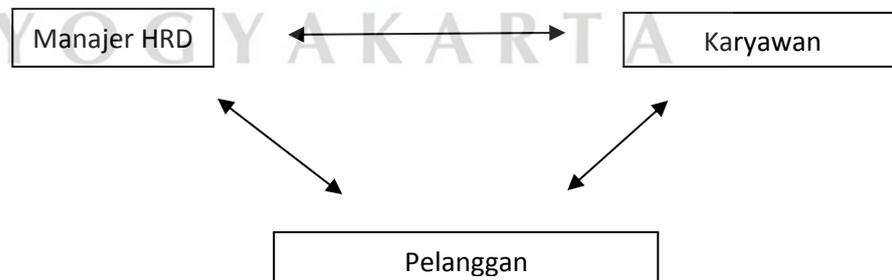
³⁴Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D* ,... hlm. 239.

digunakan dalam penelitian ini adalah dua, yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.³⁵ Dalam penelitian ini triangulasi teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi sumber, dimana data diperoleh dari tiga sumber yang berbeda yaitu manajer HRD, karyawan dan pelanggan RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik



Gambar 1.2 Triangulasi Sumber



³⁵Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D ...*, hlm. 239.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini, maka bab dalam pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan. Bab ini diuraikan dengan pentingnya penelitian ini dilakukan, meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Akan diuraikan tentang gambaran umum. Bab ini akan menjelaskan identitas RCSM Gedongkuning Yogyakarta, letak geografis, sejarah berdiri, visi misi dan motto, struktur kepengurusan dan uraian tugas, layanan dan produk serta keunggulan RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

BAB III: Pembahasan. Bab ini berisi permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta.

BAB IV: Penutup, yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu. Pada bagian ini terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis mendalam yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Pertama, kriteria kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta terdiri atas keandalan berupa pendampingan terus menerus untuk pelanggan tetap, daya tanggap terhadap protes yang diterima, kompeten secara pengetahuan maupun keterampilan, kemudahan mengakses lewat media sosial, kesopanan yang dijunjung tinggi sekaligus menjadi nilai dakwah, kredibilitas melalui peluang kemitraan, komunikasi yang baik, keamanan yang terjamin, memahami kebutuhan pelanggan, dan berwujud sebagaimana pelayanan jasa pada umumnya. *Kedua*, kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta dilakukan semaksimal mungkin agar sesuai dengan harapan pelanggan dengan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Sebelum melaksanakan kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, RCSM Gedongkuning Yogyakarta menjadikan tiga hal utama sebagai dasar pertimbangan guna memudahkan dalam membuat pola, menentukan kebutuhan dan mencapai tujuan. Tiga hal tersebut adalah kepuasan pelanggan, interaksi sosial, dan perbaikan yang berkesinambungan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti dapat merekomendasikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang membangun baik untuk lembaga maupun untuk peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

Analisis peningkatan kualitas kinerja karyawan di RCSM Gedongkuning Yogyakarta telah berjalan dengan baik, namun dalam rangka memaksimalkan kualitas kinerja karyawan perlu adanya konsistensi penetapan waktu pada periode-periode tertentu dan penetapan materi yang disampaikan dalam pelatihan dan pengembangan agar dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kerja guna mencapai target yang jelas untuk dicapai.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan tindak lanjut bagi peneliti selanjutnya di masa yang akan datang dengan menggunakan metode penelitian lainnya untuk bisa lebih disempurnakan agar dapat membuka wawasan ilmu pengetahuan baru terutama mengenai analisis peningkatan kualitas kinerja karyawan yang bisa diukur oleh indikator lainnya yang memiliki keterkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014). hlm.3.
- Agustina, Dwi. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo. *Skripsi*. (Ponorogo: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021). hlm.40
- Al-Qur'an Terjemah Mushaf Ma'sum. *Surat Al-Baqarah:186*. hlm. 28
- Amstrong dan Baron. *Perfect Management*. (London: Institut of Personal and Depelovment, 1998). hlm. 15.
- Anam, Fajar Khoirul. "Strategi Mandiri *Entrepreneur Center* (MEC) Surabaya dalam Menyiapkan Tenaga Kerja : Studi Model Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Jambangan". *Skripsi*. (Surabaya: Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018). hlm. 5.
- Ardana, I Komang , dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012). hlm. 3.
- Ariani, Dorothea Wahyu Ariani. *Manajemen Kualitas*. (Tangerang: Penerbit Universitas Terbuka, 2020). hlm. 5.
- Chinago, Siti Aminah. "Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat. *Jurnal Hukum Islam*". Vol. 12. No. 1. Juni, 2014. 89.
- Devi Suryaningsih, Luciana. "*Strategi* Kyai Sofian Ibrohim dalam Pengembangan Dakwah Persatuan Islam Tionghoa Indonesia (PITI) Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. (Purwokerto: Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019). hlm. 90.
- Dyastuti, Indri Andesta. Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. (Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018). hlm. 40.
- Ekaningsih, Ana Sri. "Peran Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Tarakan)". *Analisa: Jurnal Borneo Administrator*. Vl. 9. No. 2. 2013. hlm. 196.

- Elisabeth Sianturi, Maria. “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karis terhadap Kinerja Karyaawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Imam Bonjol Medan”. *Skripsi*. (Medan: Program Studi Strata-1 Manajemen Ekstensi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatera Utara, 2018). hlm. 95.
- Faida, Liswatun. “Strategi Dakwah Program Mutiara Hikmah di IMTV Semarang dalam Memperluas Ajaran Islam”. *Skripsi*. (Kudus: Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Institut Agama Islam Negeri, 2020). hlm. 119.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Pedoman Penulisan Skripsi*. (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014). hlm. 15.
- <http://www.rcsmjogjamu.com/> diakses pada tanggal 18 September 2021
- Hasil observasi dan wawancara pada 13 September 2021
- Hasil observasi dan wawancara pada 06 November 2021
- Hadi Lubis, Satria. *Solusi Problematika Halaqah*. (Jakarta: Misykat Publication, 2003). hlm. 137.
- Hamid, Sanusi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. (Yogyakarta: Penerbit Deeepublish, 2014). hlm. 33.
- Hanun Asrohah. *Sejarah Pendidikan Islam*. (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997). hlm. 290.
- Haryati, R. Ati. “Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus pada PT. Visi Sukses Bersama Jakarta”. (*Widya Cipta: Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, 2019). Vol. 3. No. 1. hlm. 91-98.
- Idris, Muhammad . “Strategi Dakwah Yayasan Komunitas Sahabat Mata dalam Pengembangan PotensiDiri Kaum Tunanetra di Mijen Kota Semarang”. *Skripsi*. (Semarang: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo). hlm. 38-40.
- Irfadat, Taufik. *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing). hlm. 11.
- Irianto, Jusuf. Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Pelatihan. *Book Report Kajian Mandiri Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia). hlm. 8.

- Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. (Makassar: Penerbit Sah Media). hlm. 35.
- Khurotin, Nurul. “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Beon Intermedia Cabang Malang”. *Skripsi*. (Malang: Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, 2018). hlm. 20.
- Khurotin, Nurul dan Tri Wulida Afrianty. “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 64. No. 1. November, 2018. hlm. 195.
- Latif, Nasaruddin. *Teori dan Praktik Dakwah Islamiyah*. (Jakarta: Firma Dara, 1971). hlm. 11 .
- Lolowang, Melvin Grady, dkk. “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado”. *Jurnal EMBA*. Vol. 4. No. 2. Juni, 2016. hlm. 179.
- Maharani, Dewi. “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka”. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 9. No. 2. hlm. 101.
- Mathis, Robert dan John H. Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat). hlm. 16-17.
- Mathis, Jackson, dkk. *Human Resource Management: Fifteenth Edition*. (USA: Cengage Learning, 2017). hlm. 304.
- Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: Grafindo Persada, 2012). Hlm. 95.
- Muawanah, Lutfi . “Strategi Dakwah dalam Pembinaan Ibadah Santri di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Al-Mukhlis Desa Kalidadi Kecamatan Kalirejo Lampung Tengah”. *Skripsi*. (Lampung: Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020). hlm. 26.
- Mubasyaroh. “Strategi Dakwah Persuasif dalam Mengubah Perilaku Masyarakat”. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 2017. Vol. 11. No. 2. hlm. 322.
- Munfaridah, Tuti. “Strategi Pengembangan Dakwah Kontemporer”. *Jurnal Institut Agama Islam Imam Ghozali*. Vol. 2. Edisi. 2. Juli, 2013. hlm. 80.

- Muttaqin, Galih Fajar, dkk. “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel *Intervening*”. *Jurnal Akuntansi*. (Banten: UIN Sultan Ageng Tirtayasa). Vol. XIX. No. 01. Januari, 2015. hlm. 69.
- Nawawi, H. Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016). hlm. 215-216.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003). hlm. 36.
- Najib, Syukron . *Manajemen Strategis Pengembangan Dakwah pada Yayasan Miftahul Ulum Al Yasini Pasuruan*. *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*. hlm. 10.
- Nasution, Nursaidah. “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Keluarga Abituren Mushthafawiyah (KAMUS) di Kota Medan”. *Skripsi*. (Medan : Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2019). hlm. 8.
- Nugroho, Yohanes Arianto Budi. *Pelatihan dan Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019). hlm. 1.
- Priyatna, Muhammad. “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*”. Vol. 05. Januari, 2016. hlm. 1234.
- Riniwati, Harsuko. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. (Malang: UB Press, 2016). hlm. 158.
- Septianingsih, Lisa. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, dan Upah terhadap Kinerja Karyawan BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo*. *Skripsi*. (Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019). hlm. 89
- Solihin, Ahmad. *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk)*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 10. No.1. hlm. 25
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2009). hlm. 3.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*. (Bandung: Alfa Beta, 2008) hlm. 8.

Syamsiar, Siti dan Vini Arumsari. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. *Modul Peran Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, 2007). hlm. 5.

Soekresno, Sari dan Gagas Ulung. *Sukses Berbisnis Salon Muslimah*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010). hlm. 10.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007). hlm. 7.

